

AANHANGSEL TOT DE HANDELINGEN VAN DE GEMEENTERAAD

(Vragen van de fractie Rijswijks Belang)

No. VR 26 10

Rijswijk, 25 februari 2026

Corsa nummer: 26.007997

Schriftelijke vragen aan het college van B&W van Rijswijk

1-2-2026

Betreft: Toekenning en afschaling Wmo-zorg aan kwetsbare ouderen zonder huisbezoek

Inleiding

Een 86-jarige inwoner van Rijswijk, fysiek volledig uitgeput en aantoonbaar zorgbehoevend, ontvangt ondanks herhaalde aanvragen slechts 1 uur en 15 minuten huishoudelijke hulp per week.

Zowel de huisarts als het zorgkantoor hebben aangegeven dat meer zorg noodzakelijk is.

Desondanks heeft de gemeente meerdere aanvragen voor uitbreiding afgewezen zonder een huisbezoek of fysieke beoordeling uit te voeren.

Recent is bovendien besloten om de waszorg volledig te schrappen en te vervangen door een externe betaalde service.

Deze gang van zaken roept ernstige vragen op over de zorgvuldigheid, menselijkheid en rechtmatigheid van het Wmo-beleid binnen de gemeente Rijswijk.

Vragen

1. Is het college bekend met situaties waarin Wmo-aanvragen of herindicaties worden afgewezen zonder dat er een huisbezoek of fysieke beoordeling plaatsvindt?

Zo ja, hoe vaak is dit in de afgelopen twee jaar voorgekomen?

2. Acht het college het zorgvuldig en in lijn met de Wmo om besluiten te nemen over zorgbehoefte van kwetsbare ouderen zonder hen persoonlijk te hebben gezien?

Zo ja, op basis van welke wettelijke of beleidsmatige grondslag?

3. Waarom worden adviezen van huisarts(en) en het zorgkantoor in dergelijke gevallen kennelijk onvoldoende meegewogen, terwijl zij de medische en functionele situatie van betrokkene goed kennen?

4. Kan het college uitleggen hoe 1 uur en 15 minuten huishoudelijke hulp per week voldoende wordt geacht voor een 86-jarige die fysiek volledig is uitgeput?

Welke objectieve normen of richtlijnen zijn hiervoor gebruikt?

5. Is het college zich ervan bewust dat het schrappen van waszorg en het verplicht uitbesteden daarvan aan een externe betaalde dienst een directe financiële en emotionele belasting vormt voor ouderen met vaste routines?

6. Hoe verhoudt deze maatregel zich tot het uitgangspunt van de Wmo dat ondersteuning moet bijdragen aan zelfredzaamheid, waardigheid en een zo zelfstandig mogelijk leven?

7. Hoeveel Wmo-cliënten in Rijswijk zijn de afgelopen drie jaar geconfronteerd met afschaling of beëindiging van zorg?

En hoeveel bezwaarprocedures heeft dit opgeleverd?

8. Is het college bereid om deze specifieke casus alsnog te laten herbeoordelen via een onafhankelijk en fysiek huisbezoek?

Zo nee, waarom niet?

9. Erkent het college dat dit geen incident lijkt te zijn, maar past binnen een bredere trend van kostenbeheersing ten koste van kwetsbare ouderen?

Zo nee, welke concrete cijfers kan het college overleggen om dit te weerleggen?

10. Welke stappen gaat het college nemen om te waarborgen dat kwetsbare ouderen in Rijswijk niet worden gereduceerd tot dossiers en minuten, maar daadwerkelijk mensgerichte zorg ontvangen?

11: Acht het college het passend en menswaardig om een juridisch onderbouwde afwijzingsbrief, opgesteld in complexe ambtelijke en juridische taal, te richten aan een 86-jarige kwetsbare inwoner?

12: Is het college bereid om excuses aan te bieden aan deze 86-jarige inwoner en haar familie voor de wijze waarop haar zorgaanvraag is afgehandeld, inclusief het ontbreken van een huisbezoek,

het negeren van medische adviezen en het toezenden van een juridisch zwaar onderbouwde afwijzingsbrief?

Zo nee, waarom acht het college deze handelwijze dan wél passend en menswaardig?

13: De wethouder gaf tijdens de raadsvergadering van 27 januari aan dat door het uitbesteden van de wasservice met hetzelfde personeel nu meer mensen geholpen kunnen worden. Hoe waarborgt het college dat de kwaliteit en continuïteit van zorg voor de huidige Wmo-cliënten hierdoor niet onder druk komt te staan?

14: Het komt voor dat zorgmedewerkers contracturen hebben die niet volledig kunnen worden ingezet door afschaling of wijziging van Wmo-zorg.

Hoe voorkomt het college dat dit leidt tot verspilling van zorgpersoneel, verhoogde werkdruk bij collega's en een negatieve invloed op de continuïteit en kwaliteit van zorg voor cliënten?

Welke maatregelen overweegt het college om deze situatie actief te monitoren en te adresseren?

Rijswijks-Belang

Marc Weterings
Nel Kames
Annemie Koegler
Bianca Niesen
Jordy Bruin

Beste mevrouw [REDACTED]

Middels ons besluit van 13 januari 2025 hebben wij aan u twee maatwerkvoorzieningen toegekend, namelijk Ondersteuning en regie bij het Huishouden en Wasverzorging. Middels dit besluit wijzigen wij voornoemd besluit wat betreft de Wasverzorging.

Het besluit van 13 januari 2025 blijft ten aanzien van de Ondersteuning en Regie bij het Huishouden ongewijzigd in stand. In deze brief informeren wij u over de wijziging ten opzichte van ons eerder genomen besluit.

Wat hebben wij besloten?

Wij wijzigen ons eerder genomen besluit ten aanzien van de Wasverzorging. Wij beëindigen uw recht op Wasverzorging via een maatwerkvoorziening op 30 april 2026 onder verwijzing naar de algemene voorziening Wasservice Rijswijk.

Met deze wijziging vervalt ook de taak Wasverzorging zoals opgenomen in uw Zorgplan met uw gecontracteerde zorgaanbieder. De taken die vallen onder Ondersteuning en regie bij het huishouden blijven binnen het Zorgplan ongewijzigd.

Waarom hebben wij dit besloten?

Op basis van het eerder door ons verrichte onderzoek hebben wij destijds besloten dat u vanuit de Wmo in aanmerking komt voor ondersteuning bij uw Wasverzorging.

Volgens de Wmo komt een persoon niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening indien deze persoon zijn/haar problemen kan oplossen met behulp van een algemene voorziening. In uw geval hebben wij op basis van onderzoek vastgesteld dat deze voorziening passend voor u is. Omdat u gebruik kunt maken van de algemene voorziening Wasservice binnen de gemeente Rijswijk, wijzigen wij ons eerder genomen besluit van 13 januari 2025.

De maatwerkvoorziening voor de Wasverzorging beëindigen wij op 30 april 2026. U krijgt daarmee een overgangperiode van 3 maanden om aan de nieuwe situatie te wennen.

Juridische grondslag.

Ons besluit vloeit voort uit artikel 2.3.5 lid 3, artikel 2.3.9 en artikel 2.3.10 lid 1 onder b van de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Het college voelt zich verantwoordelijk voor een goede ondersteuning van kwetsbare inwoners in onze stad en hecht groot belang aan hun zelfredzaamheid. Vanwege de privacywetgeving (AVG) is het ons niet toegestaan om inhoudelijk in te gaan op details van een individuele casus. Daarnaast merkt het college op dat de in de vragen verstrekte informatie onvoldoende is om vast te stellen om welke specifieke inwoner of situatie het gaat, waardoor wij geen inzicht hebben in de feitelijke details van deze casus. De beantwoording hieronder schetst daarom de kaders van het Rijswijkse beleid, de rechten van onze inwoners en de landelijke ontwikkelingen.

1. *Is het college bekend met situaties waarin Wmo-aanvragen of herindicaties worden afgewezen zonder dat er een huisbezoek of fysieke beoordeling plaatsvindt? Zo ja, hoe vaak is dit in de afgelopen twee jaar voorgekomen?*

Het college is bekend met deze werkwijze. Artikel 2.3.2 van de Wmo 2015 verplicht de gemeente tot het doen van onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de inwoner. Zoals bevestigd in de Memorie van Toelichting bij dit artikel is de vorm van dit onderzoek vrij. Dit betekent dat een onderzoek ook telefonisch of via dossieronderzoek kan plaatsvinden, mits dit zorgvuldig gebeurt en een adequaat totaalbeeld van de situatie van de inwoner oplevert.

Cijfers over het aantal onderzoeken zonder fysiek huisbezoek worden niet apart geregistreerd; voor het college is namelijk de inhoudelijke zorgvuldigheid van de beoordeling leidend en niet de vorm waarin het onderzoek is uitgevoerd.

2. *Acht het college het zorgvuldig en in lijn met de Wmo om besluiten te nemen over zorgbehoefte van kwetsbare ouderen zonder hen persoonlijk te hebben gezien? Zo ja, op basis van welke wettelijke of beleidsmatige grondslag?*

Ja. Voor het college staat de mens achter de hulpvraag centraal en maatwerk is daarbij de norm. In de uitvoering weegt de consulent, in overleg met de inwoner, per melding af of een fysiek huisbezoek noodzakelijke toegevoegde waarde heeft om de ondersteuningsbehoefte en de persoonlijke situatie zorgvuldig vast te stellen.

Indien de feiten en omstandigheden al volledig en objectief naar voren komen uit de beschikbare bronnen of het telefonische contact — zoals bij stabiele herindicaties of objectieve afwijzingsgronden — kan een besluit zorgvuldig worden gemotiveerd zonder fysiek contact. Zodra er echter sprake is van een complexe vraag of een gewijzigde situatie waarbij de omstandigheden ter plaatse moeten worden beoordeeld, blijft een persoonlijk gesprek aan de keukentafel een onmisbaar instrument om tot de juiste ondersteuning te komen.

De wettelijke grondslag hiervoor is, zoals toegelicht in de beantwoording van vraag 1, artikel 2.3.2 van de Wmo 2015 en de bijbehorende Memorie van Toelichting.

3. *Waarom worden adviezen van huisartsen en het zorgkantoor in dergelijke gevallen kennelijk onvoldoende meegewogen, terwijl zij de medische en functionele situatie van betrokkene goed kennen?*

Adviezen van medische professionals worden, waar deze bekend zijn en door de inwoner zijn aangeleverd, altijd bij de beoordeling betrokken. Het is echter belangrijk om het wettelijk kader van de Wmo 2015 hierbij scherp te stellen. Een huisarts stelt een medische diagnose en richt zich op het behandelen van een ziekte of aandoening. De opdracht van de gemeente vanuit de Wmo is echter niet het verhelpen van medische aandoeningen, maar het compenseren van de belemmeringen die een inwoner door die aandoening ervaart in de zelfredzaamheid.

De Wmo-consulent kijkt dus niet naar de ziekte op zich, maar naar de vraag welke ondersteuning noodzakelijk is om de belemmeringen bij het voeren van een huishouden weg te nemen. De beslissing over een voorziening hangt daarom van meer factoren af dan de medische context alleen, zoals de eigen kracht en de specifieke woonomgeving.

Op het moment dat er sprake is van een zorgbehoefte die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) valt, wordt de ondersteuning georganiseerd via het Zorgkantoor. In die gevallen is de Wlz de wettelijk aangewezen route voor de vaak meer intensieve ondersteuning en is de gemeente niet langer aan zet voor het bieden van een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo.

4. *Kan het college uitleggen hoe 1 uur en 15 minuten huishoudelijke hulp per week voldoende wordt geacht voor een 86-jarige die fysiek volledig is uitgeput? Welke objectieve normen of richtlijnen zijn hiervoor gebruikt?*

Zoals in de inleiding aangegeven, kan het college niet ingaan op de specifieke toekenning in een individuele casus. In algemene zin geldt voor de systematiek in Rijswijk het volgende:

Rijswijk werkt binnen het regionaal samenwerkingsverband H5 (Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Westland) resultaatgericht. Dit betekent dat wij de ondersteuning niet inkopen op basis van een vast aantal minuten, maar op basis van het te behalen resultaat: een 'Schoon en Leefbaar Huis'. De gemeente stelt dit resultaat vast en de zorgaanbieder bepaalt vervolgens op basis van professionele expertise welke inzet nodig is om dit bij de inwoner te bereiken.

Om de ondersteuningsbehoefte objectief te bepalen, volgt het Zorgloket het wettelijk kader en het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep (CRvB). Hierbij wordt gekeken naar de beperkingen van de inwoner, de eigen kracht en de specifieke kenmerken van de woning. Indien de situatie van een inwoner wijzigt of het resultaat met de huidige inzet niet wordt behaald, is dit altijd aanleiding voor een gesprek met de zorgaanbieder of een herbeoordeling door het Zorgloket. Op basis daarvan kan worden bepaald of een hogere indicatietrede noodzakelijk is om het resultaat te kunnen blijven garanderen.

5. *Is het college zich ervan bewust dat het schrappen van waszorg en het verplicht uitbesteden daarvan aan een externe betaalde dienst een directe financiële en emotionele belasting vormt voor ouderen met vaste routines?*

De waszorg wordt niet geschrapt, maar aangeboden als algemene voorziening in plaats van standaard als maatwerkvoorziening. De maatwerkvoorziening blijft echter beschikbaar voor inwoners voor wie de algemene voorziening aantoonbaar niet voldoende compenserend is. De wetgever biedt gemeenten expliciet deze bevoegdheid.

Voordat de algemene voorziening wordt toegekend, onderzoekt het Zorgloket of deze voor de specifieke inwoner passend, beschikbaar en financieel toegankelijk is. Om stapeling van kosten te voorkomen, hanteert Rijswijk een ruimhartig minimabeleid (zoals de 130%-regeling voor de Wmo-eigen bijdrage). Inwoners die financiële complexiteit ervaren, kunnen voor ondersteuning terecht bij Steunpunt Rijswijk.

6. *Hoe verhoudt deze maatregel zich tot het uitgangspunt van de Wmo dat ondersteuning moet bijdragen aan zelfredzaamheid, waardigheid en een zo zelfstandig mogelijk leven?*

Ook met een algemene voorziening wordt ondersteuning vanuit de Wmo geboden die bijdraagt aan de zelfredzaamheid. De centrale begrippen van de Wmo 2015 zijn zelfredzaamheid en participatie. Hoewel de term 'waardigheid' niet als afzonderlijk juridisch begrip in de wet is opgenomen, vormt het mogelijk maken van een menswaardig bestaan de basis van de ondersteuning. Zoals de Memorie van Toelichting bij de Wmo benadrukt, vergroot het zelf organiseren van ondersteuning — bijvoorbeeld door gebruik te maken van netwerk en/ of een algemene voorziening — de eigen regie en daarmee de zelfstandigheid van de inwoner.

7. *Hoeveel Wmo-cliënten in Rijswijk zijn de afgelopen drie jaar geconfronteerd met afschaling of beëindiging van zorg? En hoeveel bezwaarprocedures heeft dit opgeleverd?*

Deze specifieke data over 'afschaling' of 'beëindiging' worden niet als afzonderlijke categorie in de gemeentelijke systemen geregistreerd. Wijzigingen in de aard of omvang van ondersteuning zijn veelal een integraal onderdeel van reguliere herindicaties op basis van een gewijzigde persoonlijke situatie of ondersteuningsbehoefte.

Wat betreft de trend in de uitvoering en de effecten van het huidige beleid, verwijst het college naar de Raadsinformatiebrief Wachttijden bij de Wmo, het Zorgloket van december 2025 (RIB 25 101). Zoals in deze brief is toegelicht, werpt de ingezette koers haar vruchten af voor de stabiliteit van de dienstverlening. Over de formele bezwaren tekent zich tussen 2024 en 2025 een dalende trend af. Dit duidt op een zorgvuldigere procesvoering en meer stabiliteit in de dienstverlening.

8. *Is het college bereid om deze specifieke casus alsnog te laten herbeoordelen via een onafhankelijk en fysiek huisbezoek? Zo nee, waarom niet?*

Indien een inwoner van mening is dat de feiten onjuist zijn beoordeeld, kan een heroverweging plaatsvinden via de formele weg van bezwaar (binnen zes weken na datum besluit). Mocht deze route voor de betreffende inwoner te belastend zijn, dan kan er ook direct een nieuwe melding worden gedaan bij het Zorgloket. Er zal dan een nieuw onderzoek worden gestart naar de actuele situatie. Het is raadzaam om bij deze nieuwe melding specifiek aan te geven dat een fysiek huisbezoek gewenst is. Om de inwoner hierin desgewenst bij te staan, wijzen wij op de beschikbaarheid van kosteloze onafhankelijke cliëntondersteuning.

9. *Erkent het college dat dit geen incident lijkt te zijn, maar past binnen een bredere trend van kostenbeheersing ten koste van kwetsbare ouderen? Zo nee, welke concrete cijfers kan het college overleggen om dit te weerleggen?*

Het college herkent het geschetste beeld niet. Het inzetten van algemene voorzieningen is een reeds lang bestaande bevoegdheid die door veel Nederlandse gemeenten breed wordt benut. Deze keuzes zijn noodzakelijk om de Wmo in de toekomst houdbaar en toegankelijk te houden. Bovendien sluit deze werkwijze aan bij de landelijke koers uit het coalitieakkoord, waarin het voornemen is opgenomen om per 2029 de huishoudelijke hulp uit de standaard maatwerkvoorziening van de Wmo te halen en deze voortaan uitsluitend inkomensafhankelijk aan te bieden.

10. *Welke stappen gaat het college nemen om te waarborgen dat kwetsbare ouderen in Rijswijk niet worden gereduceerd tot dossiers en minuten, maar daadwerkelijk mensgerichte zorg ontvangen?*

Door resultaatgericht te werken sturen we op een schoon en leefbaar huis in plaats van op minuten. De menselijke maat wordt geborgd door de ruimte voor maatwerk in de verordening en het persoonlijke contact bij het Zorgloket. Onze consultants zijn getraind in het voeren van een kwalitatief goed gesprek, waarbij de inbreng van de inwoner het vertrekpunt is. Het doel van dit gesprek is om de signalen en behoeften van de inwoner daadwerkelijk te vertalen naar passende ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke situatie. Dit resulteert in een zorgvuldig verslag waarin de gemaakte afspraken en de gekozen oplossingen helder zijn vastgelegd.

11. *Acht het college het passend en menswaardig om een juridisch onderbouwde afwijzingsbrief, opgesteld in complexe ambtelijke en juridische taal, te richten aan een 86-jarige kwetsbare inwoner?*

Een wijzigingsbesluit, zoals in de bijlage, is een formeel juridisch document dat de rechtsbescherming borgt. Bepaalde juridische termen zijn wettelijk verplicht om een besluit stand te laten houden. Hoewel wij streven naar begrijpelijke taal waar mogelijk, laten sommige begrippen zich niet eenvoudig vertalen zonder aan juridische nauwkeurigheid in te boeten.

12. *Is het college bereid om excuses aan te bieden aan deze 86-jarige inwoner en haar familie? Zo nee, waarom acht het college deze handelwijze dan wél passend en menswaardig?*

Het college kan op basis van de thans beschikbare informatie niet concluderen dat er onjuist is gehandeld; de gevolgde procedures zijn conform de wet en het lokale beleid uitgevoerd. Wij betreuren het echter wanneer een inwoner onze communicatie of werkwijze als onprettig ervaart. Hoewel excuses voor de uitvoering van wettelijke taken niet aan de orde zijn zolang niet is aangetoond dat de zorgvuldigheid is geschonden, hechten wij grote waarde aan een respectvolle bejegening.

Indien de inwoner of betrokkenen het verloop van de procedure of de bejegening door consulenten willen bespreken, staat het Zorgloket hiervoor altijd open. Een dergelijk gesprek kan helpen om wederzijdse ervaringen te verhelderen. Daarnaast wijzen wij op de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen bij de gemeente. Voor ondersteuning bij dit proces, of bij het gesprek met de gemeente, kan de inwoner desgewenst kosteloos een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning.

13. *Hoe waarborgt het college dat de kwaliteit en continuïteit van zorg voor de huidige Wmo-cliënten hierdoor niet onder druk komt te staan?*

De kwaliteit en continuïteit blijven gewaarborgd doordat de centrale doelstelling ongewijzigd blijft: een 'Schoon en Leefbaar Huis'. Wij maken met onze zorgaanbieders resultaatgerichte afspraken; de kwaliteit van het resultaat verandert niet door de invoering van de wasservice. Zorgaanbieders zijn contractueel verantwoordelijk voor de continuïteit en het college voert hierover een structurele dialoog. De tijd die vrijkomt doordat de was extern wordt verzorgd, stelt de zorgaanbieder in staat om met dezelfde personele capaciteit meer inwoners te bedienen op taken die noodzakelijkerwijs in de woning moeten plaatsvinden.

14. *Hoe voorkomt het college dat dit leidt tot verspilling van zorgpersoneel, verhoogde werkdruk bij collega's en een negatieve invloed op de continuïteit en kwaliteit van zorg voor cliënten?*

Van verspilling van personeel is geen sprake; de landelijke en lokale krapte op de arbeidsmarkt maakt dat elke beschikbare minuut hard nodig is. Een dergelijke beleidswijziging vraagt van zorgaanbieders een organisatorische aanpassing (het opnieuw indelen van planningen en budgetten). De eerste signalen vanuit de uitvoering laten zien dat deze transitie de beoogde ruimte begint te creëren: op plekken waar voorheen sprake was van wachttijden bij zorgaanbieders, ontstaat er nu ruimte voor de instroom van nieuwe cliënten. Dit is essentieel om meer inwoners tijdig te kunnen helpen met de beschikbare capaciteit. Het college monitort de kwaliteit nauwgezet via de reguliere contractgesprekken.

Burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin